

По отношение на потребителите на електронни съобщителни услуги:

1. Потребителите следва предварително и внимателно (преди да положат подписа си върху даден договор) да се запознават с писмените условия на договорите, които им се предлагат от предприятията, предоставящи електронни съобщителни услуги (предприятията). Потребителят не следва да се ръководи при подписване на даден договор единствено и само от устната оферта на консултантите в търговския обект на даденото предприятие. Като пример в тази насока са оплакванията на потребители, които твърдят, че „устно са се договорили за едногодишен срок на договора” с консултанта на предприятието, а впоследствие „са подписали” (като не са прочели клаузата в писмен вид) договор с максимална продължителност от две години, съгласно чл. 229, ал. 1 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС).

2. Всеки потребител следва да получи преди сключване на договора резюме на договора съгласно изискванията на чл. 228а от ЗЕС. Препоръчваме на потребителите да не подписват договора, ако предприятието не им е предоставило резюме.

3. След сключване на договора предприятието е длъжно да предостави на потребителя на траен носител цялата преддоговорна информация, вкл. общите условия (когато са приложими), индивидуалния договор и резюмето към него.

4. Потребителят следва да има предвид правилото на чл. 228, ал. 1 от ЗЕС, съгласно което индивидуалният договор за предоставяне на електронни съобщителни услуги влиза в сила в 7 - дневен срок след сключването му, освен ако абонатът писмено не се е съгласил договорът да влезе в сила незабавно. Това е важно, с оглед правото на потребителя за едностранно прекратяване на договора без неустойки в рамките на 7 - дневния срок по чл. 228, ал. 5 от ЗЕС. В случай че потребителят писмено се е съгласил договорът му да влезе в сила незабавно, от датата на сключването му, той не може да се възползва от посоченото в предходното изречение законово право на прекратяване. В тази връзка потребителя трябва внимателно да прочете условията на договора, свързани с момента на влизането му в сила.

5. Потребителят следва да има предвид разпоредбата на чл. 229а от ЗЕС, съгласно която срочен договор може да бъде продължен само при изрично писмено съгласие на абоната относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане срока на договора той се преобразува в безсрочен при същите условия. Абонатът има право да прекрати безсрочния договор с едномесечно предизвестие, без да дължи неустойки за това.

6. Потребителят трябва да бъде внимателен в случаите, когато му се предлага „подарък” и/или промоционално (на по-ниска цена) крайно устройство (напр. мобилен телефон, устройство за достъп до интернет и др.). В много от случаите на т. нар. „подарък”, се оказва, че потребителят е сключил нов договор/и с предприятието. В други от случаите потребителят не се е запознал внимателно с условията на договора и се е съгласил, че ще дължи неустойки при прекратяване на договора за полученото устройство („подарък” или такова на промоционална цена).

7. За избягване плащане на неустойки за предсрочно прекратяване на договора, е препоръчително заявлението за преносимост на номер от една мрежа в друга да се подава след изтичане срока на договора (когато същият се е

трансформирал в безсрочен по силата на чл. 229а от ЗЕС).

8. Потребителят следва внимателно да се запознае с възможностите за ограничаване на интернет достъпа до мобилния си телефон, в случай че не желае такъв достъп. Също така, по силата на чл. 20 от Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения, потребителят на мобилна гласова услуга има право да поиска от предприятието да бъде деактивиран достъпът до услугата мобилен пренос на данни за ползван от него номер. Предприятието извършва деактивирането на услугата безплатно в срок до един работен ден от получаване на искането. Искането за деактивиране се подава по начини, обявени на страницата на предприятието в интернет. Предприятието е задължено да приема исканията и в писмена форма. Посоченото правно на отказ от услугата мобилен интернет не се прилага за крайни ползватели, които ползват услугата мобилен пренос на данни в рамките на ценови пакет и/или като допълнително заявена услуга.

9. При закупуване на интелигентни телефонни устройства (напр. смартфони) потребителите трябва да започнат да ги използват едва след като се запознаят детайлно с възможностите им. Следва да се има предвид, че тези устройства са предназначени за лесен и бърз достъп до интернет. Същите могат да генерират за кратко време значително количество трафик на данни. Освен това тези устройства разполагат с автоматично зададени им приложения, които ако не бъдат изключени от потребителя, автоматично могат да генерират трафик на данни. Препоръчително е при ползване на смартфони да се активира подходящ (при възможност неограничен) интернет пакет към ползваната гласовата услуга. Преди пътуване в чужбина се препоръчва потребителите задължително да изключват автоматичните актуализации на програмите в операционните системи на смартфона. Информация за начина на изключването им може да бъде получена и от съответния мобилен оператор.

10. В пограничните райони и във високите части на планините е препоръчително потребителите да са с активиран ръчен избор на мрежа, за да се избегне нежелано автоматично прихващане от чужда мобилна мрежа и съответно таксуване на проведени разговори в роуминг. Повече информация може да бъде намерена на интернет страниците на мобилните оператори. За избягване на несъзнателния роуминг на територията на Република България, Комисията за регулиране на съобщенията разработи „Механизъм за ограничаване на случаите на несъзнателен роуминг, регистрирани на територията на Република България“, включващ и мобилното приложение „Roaming Protect BG“. Мобилното приложение предупреждава потребителите и събира информация за районите, в които е регистриран несъзнателен роуминг. На адрес: <https://roaming.crc.bg> на портала на Механизма, може да се разгледа интерактивна географска карта, на която се визуализират регистрираните чрез мобилното приложение „Roaming Protect BG“ случаи на регистриран несъзнателен роуминг на територията на Република България. На интерактивната карта се предоставя информация за районите с най-висок риск от нежелано свързване с чужда (на съседна държава) мобилна мрежа. За всеки от случаите е видима информация за района, дата и час на свързване, както и за името на чуждата мобилна мрежа, с която е осъществено свързването. За инсталиране на мобилното приложение „Roaming Protect BG“ е необходимо да се посетят дигиталните платформи за разпространение GooglePlay или AppStore, на адреси:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=bg.crc.roamingapp> – за ползватели на устройства с Android

и

<https://apps.apple.com/bg/app/roaming-protect-bg/id1571033575> - за ползватели на устройства с iOS.

Мобилното приложение може да се достъпи QR код за сваляне на мобилното приложение „Roaming Protect BG“ на портала на Механизма на адрес: <https://roaming.crc.bg>. Посредством мобилното приложение „Roaming Protect BG“ може да се определи кои са чуждите мрежи на мобилни оператори от съседните държави, с които потребителят не желае да се осъществява несъзнателен роуминг на данни. По този начин, ако потребителят се намира в пограничен район или в планината и е разрешил роуминг на данни, приложението ще изпрати нотификация веднага след свързване със забранена чужда мобилна мрежа. Същевременно, свързването ще се регистрира в базата данни на КРС и ще се визуализира на публичната интерактивна географска карта.

11. Потребителите следва да обръщат внимание коя е препоръчителната мрежа на съответния оператор в държавите извън ЕС.

12. Потребителите следва да обръщат внимание на валидността на промоционалните цени на абонаментни програми - обикновено промоционалните цени са валидни не за целия период на договора 12 (24) месеца, а за пример, само за 3 или 6 месеца.

13. КРС разработи „Инструмент за сравнение на тарифи на услуги“, достъпен на адрес - <https://comparetool.crc.bg/public>. Това е софтуерно онлайн интерактивен продукт, чрез който потребителят може да сравнява и оценява различни електронни съобщителни услуги (ЕСУ) по отношение на тарифите, с което се гарантира прозрачност на предлаганите услуги, обявени на страниците на доставчиците в интернет. „Инструмент за сравнение на тарифи на услуги“ предоставя удобство при избора на тарифни планове, промоционални оферти и доставчици на електронни съобщителни услуги, съобразно индивидуалните предпочитания и потребителски нужди.

14. Инструментът е реализиран в рамките на проект „Изграждане и развитие на информационните системи и регистри на КРС за подобряване на дейностите по регулиране и контрол и повишаване на качеството на административното обслужване“, Договор № BG05SFOP001-1.010-0001-C01/08.06.2020 г. за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма "Добро управление", съфинансирана от Европейския съюз.

15. Потребителите, които ползват или желаят да придобият безжичен телефон тип DECT, трябва да знаят, че разрешеният (съгласно “Националния план за разпределение на радиочестотния спектър”) честотен обхват за територията на Република България за такъв вид устройство е 1880-1900 MHz. Извън рамките на Европа, такъв тип устройства ползват други честотни обхвати (1900-1920 MHz, 1910-1930 MHz) и внесените устройства, използващи неразрешени честотни обхвати, ще се използват неправомерно и ще създават смущения на законни ползватели на радиочестотния спектър, и в тази връзка ползвателите им подлежат на санкции съгласно Закона за електронните съобщения.

16. Потребителите, които ползват или желаят да придобият устройство тип „бебелефон“ трябва да знаят, че устройствата, (аудио, видео, цифрови или

аналогови) внесени извън пределите на Европа, работят в честотни обхвати, които не са предназначени за територията на Република България, създават смущения на законни ползватели на радиочестотния спектър, и в тази връзка ползвателите им подлежат на санкции съгласно Закона за електронните съобщения.

17. Желателно е потребителите да купуват и ползват само електронни съобщителни и радиоустройства с маркировка със знак "СЕ", който показва, че устройствата са покрили изискуемите стандарти, (напр. за вредност на вложените материали, за техника на безопасност, за електро и пожарна безопасност, за радиосмущения и др.) за да могат да се разпространяват свободно в търговската мрежа. Използването на устройства без знак „СЕ" е неправомерно и ползвателите им, напр. при генериране на вредни смущения, могат да подлежат на санкции съгласно Закона за електронните съобщения.

18. Потребителите трябва да знаят, че използването на GSM заглушители на територията на Република България е забранено и ползвателите им подлежат на санкции съгласно Закона за електронните съобщения.


19. Всички живеещи или пребиваващи в района на Българското Черноморие следва да имат предвид, че приемането на радиопрограми на чужд език през лятото е обичайно явление за района, дължащо се на особеностите на разпространение на електромагнитните вълни над морската повърхност. Възможно е периодично регистриране на увеличен брой трансгранични сигнали, предимно радиопрограми от Република Турция, Руската Федерация и Украйна.

20. Радиочестотният спектър се използва свободно от следните радиосъоръжения или електронни съобщителни мрежи:

- устройства с малък обсег на действие;
- радиосъоръжения, работещи под контрола на електронни съобщителни мрежи;
- електронни съобщителни мрежи за производство на програми и провеждане на специални събития (PMSE), SAP/SAB, включително ENG/OB;
- електронни съобщителни мрежи за предоставяне на мобилни съобщителни услуги на борда на въздухоплавателни средства (МСА услуги) и на борда на плавателни съдове (МСV услуги);
- радиосъоръжения само за приемане.

Техническите параметри на посочените радиосъоръжения, радиочестотният спектър и условията за неговото използване са определени в Правилата за свободно използване на радиочестотния спектър (<https://www.crc.bg/bg/statii/1277/pravila-za-svobodno-izpolzvanie-na-radiochestotniq-spektyr>).

18. Според Регламента за изпълнение (ЕС) 2017/1354 на Комисията от 20 юли 2017 г. ако радиосъоръжение е предмет на ограничения за пускането в действие или на изисквания, свързани с разрешаване на ползването, върху опаковката на радиосъоръжението се поставят така, че да са видими и четливи:

- пиктограмата  ; или
- думите „Ограничения или изисквания в“ на език, който е лесно разбираем от крайните ползватели, както е установено от съответната държава

членка, последвани от съкращенията на държавите членки¹, където съществуват такива ограничения или изисквания.

Ограниченията или изискванията за използване на радиосъоръженията са определени в правилата по чл. 66а, ал. 33 от ЗЕС, които могат да бъдат намерени на следния линк: <https://www.crc.bg/bg/rubriki/193/pravila>.

По отношение на потребителите на пощенски услуги:

1. Потребителите следва да знаят, че „Обявена стойност“ е допълнителна услуга, представляваща отговорност на пощенския оператор до размера на обявената от подателя стойност на съдържанието на пощенската пратка в случаи на загуба, кражба или повреда. Това означава, че ако не заявят изрично и заплатят тази услуга, в случай на загуба, кражба или повреда, потребителят няма да получи обезщетение в реалния размер на загубата си/размера на обявената стойност, а ще получи минимално обезщетение без оглед стойността на вещите, които са били в пратката.

2. Потребителите следва да имат предвид, че пощенските пратки се доставят лично на получателите или на упълномощени от тях лица. Това означава, че не може да изпратите Ваш близък да получи адресирана до Вас пратка без да го упълномощите за това. Пратките, адресирани до малолетни или непълнолетни се доставят на техни законни представители, например родители, настойници, попечители.

3. Потребителите следва да имат предвид, че когато поръчват стоки от чужбина е добре изрично да отбележат на подателя, че трябва да посочи и включи техните имена, телефон и точен адрес. Телефонният номер е задължителен реквизит (изискване/условие) и при липсата му пратката с висока степен на вероятност ще бъде върната.

4. Потребителите следва внимателно и изрично да заявяват допълнителните услуги към своите пратки. Например голяма част от пощенските оператори събират допълнителни такси при заплащане на сумите по наложен платеж от страна на получателя на пратката с банкова карта. В случай че подателят на пратката не забранят заплащането с банкова карта от страна на получателя, те ще трябва да заплатят допълнителните такси, освен ако не е изрично договорено с получателя, че той ще ги заплати.

5. Потребителите следва да имат предвид, че правото върху пощенската пратка принадлежи на подателя до доставянето ѝ на получателя. Това означава, че в случай че пратката се изгуби, право на обезщетение има подателят. Подателят, в качеството му на собственик на пратката, е неин пълноправен разпоредител. Това означава, че подателят избира пощенския оператор, който ще доставя пратката, освен ако изрично той предварително даде тази възможност на получателя. Получателят не е страна по договора за доставка. Преди доставянето на пратката подателят може да се разпоредва с пратките. Подателят може

¹ Белгия (BE), България (BG), Чешка република (CZ), Дания (DK), Германия (DE), Естония (EE), Ирландия (IE), Гърция (EL), Испания (ES), Франция (FR), Хърватия (HR), Италия (IT), Кипър (CY), Латвия (LV), Литва (LT), Люксембург (LU), Унгария (HU), Малта (MT), Нидерландия (NL), Австрия (AT), Полша (PL), Португалия (PT), Румъния (RO), Словения (SI), Словакия (SK), Финландия (FI), Швеция (SE), Обединено кралство (UK).

включително да даде указание за връщане на пратката и получателят няма да бъде уведомен за това.

6. Потребителите следва да имат предвид, че заявител и платец на услугата е подателят. Това означава, че дори към пратката да има включена цена за доставка, по отношение на пощенския оператор платец и заявител на услугата е подателят.

7. Потребителите следва да имат предвид, че пощенските оператори носят отговорност за преки щети/вреди по пратката, но не и за непреки щети (пропуснати ползи). Това означава, че пощенските оператори носят отговорност, съответно дължат обезщетение само за вреди, които са причинили, като физически повреди на пратката (счупвания, одрасквания и др.), но не и за нематериални - например закъсняло доставяне на предмети, предназначени за подаръци или необходими за определено събитие. Нематериални щети/вреди и/или пропуснати ползи могат да бъдат търсени по съдебен ред пред съответния компетентен съд.